

PLAN DE ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

VIGENCIA 2024





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL	5
1.1. Misión	5
1.2. Visión	5
1.3. Política de Calidad	5
1.4. Objetivos de calidad	5
1.5. Valores corporativos	6
2. MARCO LEGAL	7
2.1. Constitución política de Colombia 1991	7
2.2. Leyes	8
2.3. Decretos	8
2.4. Otras Disposiciones Normativas	8
3. OBJETIVO GENERAL	9
3.1. Objetivos específicos	9
4. ALCANCE	9
5. DEFINICIONES	10
6. DESARROLLO DEL PLAN	11
6.1. Mecanismos de participación ciudadana	11
6.2. Medios de participación	13
6.3. Instancias y espacios de participación	14
6.4. Acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas	14
6.5. Divulgación y publicación de la información	16
7. Actividades de estrategias de Participación Ciudadana	18

INTRODUCCIÓN

En el compromiso continuo de la empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA) por promover el bienestar y el desarrollo integral de la comunidad, ha formulado para la vigencia 2024 el Plan de estrategias de participación ciudadana. Esta iniciativa, busca fortalecer la relación con los ciudadanos, garantizando la interacción y diálogo a través del fomento y promoción de los mecanismos de participación ciudadana.

Por lo tanto, la participación ciudadana es un derecho fundamental para la población y en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), siendo parte de la Dimensión 3 “Gestión con valores para resultados” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.

Este plan se fundamenta en valores de transparencia, inclusión y respeto mutuo, reconociendo que la construcción de un entorno urbano justo y próspero requiere el compromiso y la colaboración de todos los actores involucrados. Desde la planificación hasta la implementación de los programas, nuestra meta es garantizar que cada voz sea escuchada y tenida en cuenta en el proceso de toma de decisiones.

A través de una amplia gama de estrategias y mecanismos de participación, buscamos fomentar un diálogo abierto y constructivo con la comunidad, fortaleciendo así la legitimidad de nuestras acciones y promoviendo una cultura de corresponsabilidad y empoderamiento cívico. Con la participación activa y comprometida de todos los sectores de la sociedad, estamos convencidos de que podemos impulsar un desarrollo urbano inclusivo y sostenible que beneficie a todos los habitantes de Barrancabermeja, tanto en el presente como en el futuro.

Es con este espíritu de colaboración y colectividad que presentamos este Plan de Estrategias de Participación Ciudadana, con la firme convicción de que juntos podemos construir una Barrancabermeja más próspero, equitativo y habitable para las futuras generaciones.

La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA), establece la planeación de estrategias de participación ciudadana a través de los siguientes principios, tomando como base las orientaciones para promover la

participación ciudadana que plantea el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Diálogo: Mediante la gestión de actividades que promuevan el diálogo, La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA), promueve el valor de la palabra de todos los participantes e interesados.

Igualdad: La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA), establece las condiciones de igualdad y transparencia que generen procesos más cercanos de participación e inclusión en cada uno de sus grupos de interés.

Autonomía: Mediante este principio, la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA) garantiza y promueve la gestión del derecho ejercido y manifestado por los grupos de interés en una interacción no impuesta. Siendo, la forma de relación de los grupos de interés elegida por ellos mismos, libre de cualquier manipulación.

Respeto: La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA), identifica que todos los aportes de sus grupos de interés son importantes sin importar su liderazgo, reconocimiento, edad o género, puesto que todos son fuente de información, conocimiento, experiencias y análisis, por ello a través de este principio se consideran todas las posturas y opiniones.

Compromiso: Mediante las actividades de participación, la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA) cumple con lo acordado en cada espacio o dinámica dispuesta, de manera que los ciudadanos lleven a cabo el seguimiento a todos los compromisos y acuerdos que se den en el marco de los escenarios de participación y colaboración.

Comunicación: La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA) es consciente de la importancia de la comunicación en doble vía, puesto que permite informar a la comunidad y actores involucrados cada una de las acciones, situaciones o decisiones relacionadas con el proceso de participación.

Adaptabilidad: La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA), dispone de equipos de trabajo y herramientas que puedan contemplar la ejecución de los ejercicios de participación, considerando cada una de las particularidades de sus grupos de interés y de los mensajes a comunicar.

1. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL

La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja - EDUBA, implementará el Plan de estrategias de participación ciudadana con fundamento en la siguiente normatividad:

1.1. Misión

Construir ciudad atendiendo directrices de política nacional en la solución de las necesidades de vivienda, seguridad jurídica de la tenencia, servicios públicos, equipamientos y espacio público, orientadas a la elevación del nivel de vida de la comunidad.

1.2. Visión

Ser una entidad reconocida en el ámbito municipal, regional y nacional por el liderazgo en el desarrollo de proyectos urbanos y rurales encaminados a la construcción de una nueva ciudad, destacándose ante la comunidad por la credibilidad de sus acciones, la armonía y calidad laboral en el desarrollo de sus funciones y la mejora continua, fortaleciendo en general los conceptos de hábitat en la ciudad.

1.3. Política de Calidad

Mantener un excelente nivel de calidad en la prestación de los servicios ofrecidos a la comunidad actual o potencial, en concordancia con los lineamientos de las políticas gubernamentales en la solución de las necesidades de vivienda social, con un recurso humano altamente calificado, competente y comprometido en el proceso de mejora continua.

1.4. Objetivos de calidad

- Desarrollar una administración transparente, promoviendo el uso de las buenas prácticas en el gobierno, en el manejo de los dineros públicos, de la contratación estatal, de la rendición de cuentas a la comunidad.
- Atender de manera oportuna las solicitudes de la comunidad, asegurando al máximo la satisfacción en la prestación del servicio.

- Establecer una relación mutuamente beneficiosa con los proveedores, basada en la confianza y el trabajo en equipo, cumpliendo con los requisitos contractuales.
- Garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas, requisitos y normas aplicables en cada proyecto de inversión social.
- Alcanzar el desarrollo profesional de todos sus empleados, orientado al fortalecimiento del clima organizacional de la empresa.
- Asegurar que los servidores públicos y/o contratistas que prestan servicios a la empresa, mejoran continuamente su competencia para el mantenimiento en la calidad del servicio.

1.5. Valores corporativos

Honestidad: Todo funcionario público de EDUBA, deberá actuar con honestidad, comportándose de manera transparente con la comunidad, con la función pública y con los otros servidores públicos, es decir, no debe ocultar nada que le sea intrínseco a su servicio. Esta conducta permitirá la realización de proyectos humanos basados en la confianza colectiva pues, se dirá siempre la verdad y se obrará en forma recta y clara.

Solidaridad: Los funcionarios públicos de EDUBA, deberán ser solidarios, para colaborar mutuamente y conseguir un fin común. Este valor es típico del género humano, pues con él se alcanzan niveles de civilización, desarrollo tecnológico, sobrevivencia y se logran proyectos comunes

Compromiso: El ingreso a ejercer la función pública en la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja –EDUBA, implica conocer el presente Código y asumir su debido cumplimiento. En aquellos casos en los cuales, objetivamente y con razones se generen controversias con relación a su naturaleza ética, el funcionario público debe consultar al Comité de Ética de la empresa.

Respeto: Es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad, por ende, de una empresa. Para practicarlo es preciso tener una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona, y entender que hacemos parte de un grupo donde hay diferencias de criterios y pensamientos que, aunque no se compartan deberán ser respetados por todos los funcionarios de la empresa.

Transparencia: El funcionario público de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social – EDUBA, debe ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad de la Administración, por lo que deberá actuar con transparencia en el ejercicio de su función.

Responsabilidad: Todo funcionario Público tiene funciones públicas específicas del cargo, por las cuales deberá responder en ejercicio u omisión en la realización de estas. Así mismo tendrá la responsabilidad de actuar conforme a la constitución, la ley y los reglamentos. El funcionario público de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social – EDUBA, deberá cumplir con sus deberes de los cuales responderá. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa un funcionario público, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones de este Código.

Diligencia: Cumplimiento con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

Justicia: Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

2. MARCO LEGAL

La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja - EDUBA, implementará el Plan de estrategias de participación ciudadana con fundamento en la siguiente normatividad:

2.1. Constitución política de Colombia 1991

En sus artículos 1, 2, 20, 23, 74, 92, 103, 270, en los que se define al Estado Colombiano como democrático basado en la participación ciudadana.

Artículo 13. “...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados...”

Artículo 79. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Artículo 95. No. 5. Deber ciudadano de participar.

Artículo 270. “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

2.2. Leyes

Ley 134 DE 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 de 1995: Artículo 58 “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015 establece que la rendición de cuentas es un proceso a través del cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

2.3. Decretos

Decreto 943 de 2014, Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECl, para el estado colombiano.

Decreto 1499 del 2017 expedido por el Gobierno Nacional, donde se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en lo relacionado a la Política de Servicio al Ciudadano.

Decreto 612 del 2018 “Por medio del cual se fijan las directrices para la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.

2.4. Otras Disposiciones Normativas

CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

3. OBJETIVO GENERAL

Promover y fortalecer espacios de interacción con los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, para conocer su problemática o satisfacer sus expectativas o necesidades, los cuales una vez recopilados y validados garanticen una gestión transparente, inclusiva y efectiva, con el fin de mejorar la calidad de vida y contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad.

3.1. Objetivos específicos

1. Fortalecer los canales de comunicación de la empresa para publicar y divulgar contenidos y sistematizar la información que recibe, produce, almacena, administra y divulga a sus grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general.
2. De acuerdo a los requisitos MIPG, cumplir con el ciclo de la gestión PHVA para fortalecer la participación ciudadana en el quehacer de la empresa.
3. Facilitar mecanismos de participación que sean inclusivos y accesibles para todos los ciudadanos.
4. Promover la transparencia y el acceso a la información.
5. Evaluar periódicamente la efectividad de las estrategias implementadas y realizar los ajustes necesarios para mejorar la participación ciudadana.

4. ALCANCE

El presente “Plan de estrategias de participación ciudadana” aplica para todos los servidores y contratistas de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja - EDUBA, en la ejecución de sus planes anuales, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable, a través de un proceso permanente de diálogo con los ciudadanos y grupos de interés, fortaleciendo el uso de los canales diseñados para tal fin y la evaluación de los logros alcanzados en la participación. a partir de su publicación.

La Política de Participación Ciudadana se enmarca dentro de la operación externa de la

Dimensión de “Gestión para el resultado con valores” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, como una de las políticas que buscan que las entidades adopten e implementen prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación de las entidades para fomentar y facilitar una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público en la gestión.

5. DEFINICIONES

Caracterización de Grupos de Valor: Identificación de las características, necesidades, intereses, expectativas, dificultades y potencialidades de los grupos de ciudadanos a los que se dirigen los productos y servicios.

Comunicación Pública: Los medios de comunicación públicos son los que permiten que todos los ciudadanos tengan acceso a información relevante a través de los medios de comunicación del Estado, en los cuáles pueden encontrar contenidos de alta calidad.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Espacios de participación ciudadana: Son los mecanismos con los que cuentan todos los colombianos para participar en la gestión, desde el diagnóstico, diseño, seguimiento y evaluación de los planes, programas o proyectos de transporte, infraestructura y tránsito.

Estrategias de relacionamiento: Conjunto de iniciativas planeadas y estructuradas que permiten la consulta, el encuentro, diálogo y retroalimentación con los grupos de interés.

Gobierno en línea: Estrategia del Gobierno Nacional para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Grupos de Interés: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas.

Grupos de Valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Información: en función de este elemento, la entidad debe solicitar información al ciudadano para diagnósticos y autodiagnósticos, se le consulta su opinión sobre decisiones a tomar, y se proporciona información sobre programas, servicios, procedimientos de la entidad.

Mecanismos de Participación: Los mecanismos de participación ciudadana son los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político.

6. DESARROLLO DEL PLAN

El Plan de Estrategias de Participación Ciudadana aplica para todos los servidores y contratistas de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, para la vigencia 2024

6.1. Mecanismos de participación ciudadana

A continuación, se presentan los mecanismos a los que tiene derecho la ciudadanía para acceder a la información de las entidades públicas y ejercer su activa participación o solicitar información. Se aclara que los mecanismos relacionados, en el contexto de la participación ciudadana no son de implementación permanente, sino que se desarrollan en la medida que son requeridos por los ciudadanos o por la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA.

- **Atención al usuario:** la atención a los usuarios de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA se realizará en los términos del artículo séptimo y octavo de la Ley 1437 de 2011.
- **Estructura Administrativa:** Mediante Resolución No. 430 de 2014 se creó en la Empresa la ventanilla única de atención al ciudadano, que cuenta con personal idóneo para la atención por todos los canales, brindando calidez en el servicio,

cumpliendo siempre con los atributos necesarios para ello, como son: confiabilidad, amabilidad, trato digno, efectivo y oportuno. Se disponen de dos puntos de atención, uno de ellos ubicado en la Calle 48 No. 17 – 25 Barrio Colombia, y otro en la Carrera 24 Nro. 47-15 Barrio Inscredial; con horario de atención lunes a jueves de 7:00 a.m. 12 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 pm. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 5:00 pm Así mismo en el marco de la Ley de Transparencia (ley 1712 de 2014).

- **Espacios de participación página web:** Como estrategia de aprovechamiento de la página web y en cumplimiento a lo dispuesto en la LEY 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, regulada por la RESOLUCIÓN N° 001519 DE 24 DE AGOSTO DE 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”; y el marco normativo de Función Pública y Gobierno Abierto; se cuenta con un espacio virtual de Servicio al Ciudadano.
- **Página WEB institucional:** Portal web institucional que ofrece a los usuarios un sitio dónde encontrar gran cantidad de información, servicios, actividades y recursos relacionados con la organización, aprovechando al máximo la riqueza tecnológica que brinda Internet.
- **Redes sociales:** Cuentas en redes sociales del Instituto clasificadas como cuentas oficiales por tener como objetivo principal el de divulgar la información que se da al interior de la entidad. Estas cuentas serán administradas por el personal de Comunicaciones. Entre las redes la entidad cuenta con: Facebook e Instagram.
- **Sistema de PQRS:** La Empresa implementó un módulo Web para que la ciudadanía radicara sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias. Este módulo web se encuentra integrado con el sistema de información interno de la entidad. Cuando la PQRS requiera una respuesta detallada o de estudio, el profesional encargado la radica en el sistema de correspondencia para que el funcionario indicado la responda, en caso contrario la PQRS es respondida en el acto si requiere respuesta. El enlace en el portal web se encuentra en Atención al ciudadano - Nueva PQRS. <http://eduba.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrs/nueva-pqrs>. El módulo permite además que el ciudadano consulte el estado de su PQRS mediante el número radicado y el correo electrónico registrado. El enlace en el portal web se encuentra en Atención al ciudadano – Consulte su PQRS. <http://eduba.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrs/consulte-su-pqrs>.

6.2. Medios de participación

Presencial: El punto de atención al ciudadano es el medio presencial para brindar orientación y asesoría respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA; así como la radicación y registro de la correspondencia. Las instalaciones se encuentran ubicadas en:

Ubicación: Calle 48 No. 17 – 25 Barrio Colombia - Carrera 24 Nro. 47-15 Barrio Inscredial.

Horario de atención: lunes a jueves de 7:00 a.m. 12 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 pm. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 5:00 pm.

PQRS en línea: Se ha dispuesto en la página web el enlace de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

<http://eduba.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrs/nueva-pqrs>.

Centro de atención telefónica: Es el medio por el cual la ciudadanía puede obtener información sobre los procesos y servicios que se prestan en la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA sin tener que trasladarse a nuestras instalaciones. La cual es atendida por personal capacitado, que recibe y direcciona si es el caso los requerimientos de los ciudadanos.

Numero de contacto: 320 809 4700

Horario de atención: lunes a jueves de 7:00 a.m. 12 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 pm. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Redes sociales: Los ciudadanos podrán comunicarse a través de las siguientes cuentas oficiales de redes sociales de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, para recibir orientación e información que permita la gestión sobre las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Así como para fortalecer el diálogo con la ciudadanía.

Facebook: <https://web.facebook.com/Eduba.gov.co>

Instagram: <https://www.instagram.com/edubabca?igsh=d3hob2Fqb2h6OG5s>

Correo Electrónico: La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA dispuso un correo electrónico institucional destinado para el recibo y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, de los ciudadanos y grupos de interés: contactenos@eduba.gov.co

Página web: Las nuevas tecnologías hacen parte de nuestros procesos, facilitando a Eduba el acercamiento y acceso de la ciudadanía sin límites de horarios y así obtener información sobre los diferentes programas, proyectos y campañas que adelantamos. De igual manera permite a los ciudadanos presentar sus solicitudes, averiguar en qué van sus procesos, dejar sus inquietudes, entre otros.

www.eduba.gov.co

6.3. Instancias y espacios de participación

Instancias de participación: durante la planificación anual de actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas se deben identificar las instancias de participación ciudadana en las que deba hacer presencia la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA.

Espacios de participación: para la promoción y desarrollo del Plan de Estrategias de Participación Ciudadana, la entidad debe realizar actividades en escenarios que propicien principalmente el diálogo de doble vía con los ciudadanos o grupos de interés, en condiciones físicas adecuadas y brindando las herramientas de información previas a cada actividad o evento, a través de página web y convocatorias previas.

Los escenarios de participación pueden ser definidos por cada vigencia, y podrán acudir a las siguientes opciones, sin perjuicio de incluir las necesarias:

- Talleres
- Conversatorios
- Encuentros
- Socializaciones
- Mesas de trabajo
- Audiencia de Rendición de Cuentas
- Espacios en radio, televisión y redes sociales

6.4. Acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas

Las actividades de participación ciudadana que se realicen deben estar alineadas al Plan de Acción institucional, en sus líneas estratégicas; el seguimiento de dichas actividades de participación y rendición de cuentas se consolidará periódicamente para verificar su cumplimiento y resultados obtenidos.

A través del componente de Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano incluido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se definirán las actividades que fortalecen la capacidad institucional en el marco de la relación “Estado-Ciudadano”, así mismo en el componente de Rendición de Cuentas se deberán incluir las actividades necesarias para la presentación de la gestión de la entidad a través de diferentes espacios, que permitan el diálogo de doble vía y se atiendan las propuestas, observaciones y compromisos de cara al ciudadano.

Conforme lo establece el Departamento Administrativo de la Función Pública, la participación ciudadana se puede dar en cuatro niveles:

Diagnostico o consulta: instrumento que pueden utilizar las entidades que permite conocer las opiniones de los grupos interesados que permiten priorizar problemáticas o temas para rendir cuentas, mejorar trámites y disposiciones legales, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier ciclo de la gestión pública.

Formulación Participativa: es la incidencia de los ciudadanos en la formulación de política pública, planes, programas, proyectos, servicios y trámites. En este nivel los ciudadanos tienen la posibilidad de dialogar y debatir con las entidades en diversos espacios e influir en las decisiones públicas con sus opiniones, argumentos y propuestas. En este caso se pueden implementar, mecanismos como el diagnóstico participativo, la planeación y el presupuesto participativo. La formulación participativa abre las puertas para que la ciudadanía intervenga en la toma de decisiones públicas.

Ejecución o implementación participativa: es el trabajo conjunto entre las entidades del Estado y los actores de la sociedad para que éstos últimos puedan ser productores, creadores, desarrolladores y proveedores de los bienes y servicios públicos que van a recibir como parte de un programa o proyecto gubernamental, aportando para su efectividad con su conocimiento, experiencia y habilidades. Los actores de la sociedad corresponden a toda persona, grupo u organización que no pertenezca o sea remunerada por las instituciones públicas. Es involucrar a la ciudadanía a convertirse en protagonista o productora de sus propias soluciones.

Control y evaluación: es el derecho de los ciudadanos a participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados y a la vez, es una obligación de las entidades y organismos públicos de responder, y rindiendo cuentas, ante los ciudadanos sobre las responsabilidades encomendadas, el avance y resultados de la gestión, así como sobre las garantías de derechos. Este control puede ser realizado por iniciativa de los ciudadanos con el fin de vigilar y evaluar, o por las entidades en respuesta al control ciudadano (rendición de cuentas).

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, versión 2, del Departamento de Administrativo de la Función Pública – DAFP, para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión, la rendición de cuentas de las entidades públicas debe cumplir con tres elementos centrales:

Responsabilidad: responder por los resultados de la Gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en los planes institucionales, atendiendo a los compromisos identificados en los espacios de diálogo. Este elemento supone además la capacidad para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control sobre el cumplimiento de sus obligaciones o la imposición de sanciones y correctivos en caso tal de que la gestión no sea satisfactoria.

Diálogo: dialogar con los grupos de valor al respecto para explicar y justificar la gestión, preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

Información: proporcionar información sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances.

Equipo líder

En el marco de la implementación de MIPG, la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA podrá conformar un equipo líder responsable de la definición, seguimiento y evaluación de las estrategias de participación y rendición de cuentas, que pretenda desarrollar durante cada vigencia.

El equipo líder encargado de implementar las acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas deberá regirse por el proceso de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y el Manual Único de Rendición de Cuentas V.2 del DAFP.

Para asegurar la total comprensión sobre la gestión de la vigencia de la cual se rinde cuentas, la alta dirección debe determinar la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas durante el primer semestre del año.

6.5. Divulgación y publicación de la información

El equipo líder encargado de implementar las acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas deberá regirse por el proceso de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas y el Manual Único de Rendición de Cuentas V.2 del DAFP.

Las actividades de participación ciudadana definidas en el plan de estrategias de participación ciudadana serán socializadas con los ciudadanos y grupos de interés a través de la página web www.eduba.gov.co, en la sección principal. Así mismo, el resultado de las actividades realizadas con respecto a las observaciones, propuestas, sugerencias y compromisos.

Comunicaciones deberá desarrollar las estrategias necesarias para garantizar que los ciudadanos accedan a la información de rendición de cuentas, participen durante todo el proceso y motiven la generación de inquietudes sobre la gestión, mediante la formulación y desarrollo de un plan de divulgación.

La información personal de los ciudadanos y grupos de interés que sea obtenida en los eventos realizados será tratada de acuerdo con los lineamientos definidos en la política de tratamiento y protección de datos personales de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA.

Política de protección de datos personales

La información personal de los ciudadanos y grupos de interés que sea obtenida en los eventos realizados será tratada de acuerdo con los lineamientos definidos política operacional de datos personales de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA.

Componente de Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Como parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA formula el componente denominado Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y a partir de seis subcomponentes; Planeación estratégica del servicio al ciudadano, Estructura administrativa y de direccionamiento estratégico, Fortalecimiento de los canales de atención, Talento Humano, Normativo y procedimental, Relacionamiento con el ciudadano , se plantearon 13 actividades así:

	Subcomponentes	No. Actividades
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Planeación estratégica del Servicio al Ciudadano	1
	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	5
	Fortalecimiento de los canales de atención	1
	Talento Humano	1
	Normativo y procedimental	3
	Relacionamiento con el ciudadano	2

Fuente: Elaboración propia

7. Actividades de estrategias de Participación Ciudadana

PLAN DE ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
IT	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO
1	Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	Definir y programar las actividades en materia de participación ciudadana que serán realizadas por las instancias de participación bajo el liderazgo de la Entidad.	matriz de estrategias de participación ciudadana
		Desarrollar acciones de asistencia técnica relacionadas con la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la entidad	Reporte de asistencias técnicas
		Caracterizar los usuarios y ciudadanos de interés beneficiarios de nuestros servicios	Instrumentos de caracterización de usuarios diligenciados
		Identificar y adaptar herramientas Participativas	Identificar y adaptar herramientas Participativas
2	Promoción efectiva de la participación ciudadana	Implementar campaña para incentivar la participación de los ciudadanos en la gestión	Piezas de la campaña y los soportes de las publicaciones de las piezas

PLAN DE ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
IT	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO
		implementar en la página Web de la entidad un enlace permanente denominado "participación ciudadana" que le permita a los líderes de procesos publicar documentos para ser sometidos a la participación de diferentes actores con los que cuenta EDUBA.	Implementación Enlace permanente
		Diseñar formato de encuesta más amigable y accesible, por código QR, o formato Google	Implementación de encuesta digital
		Publicar y divulgar proyectos de decreto, resoluciones y demás normatividad para la consulta y participación de la ciudadanía o grupos de interés en el sitio web	Reporte de la normatividad divulgada para la consulta y participación de la ciudadanía o grupos de interés en el sitio web
		Realizar el diagnóstico de la política de participación ciudadana en cumplimiento con el Modelo de Planeación y Gestión - MIPG	Instrumentos e informe del diagnóstico
		Implementar un plan de formación específica en temas relacionados con servicio al ciudadano (PQRSD, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad; etc.)	capacitaciones en servicio al ciudadano y en recepción de PQRSD
		Implementar estrategias de evaluación de los servicios y programas	Informes de evaluación de servicios: (1) Encuesta de Satisfacción. (2) encuesta de evaluación de trámites.

PLAN DE ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
IT	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	PRODUCTO
		Generar espacios de participación ciudadana regionales dirigidos a los grupos de valor, con el fin de generar dialogo sobre el avance en la gestión en los territorios.	Espacios de participación generados con la ciudadanía y grupos de valor a través de: Facebook live, ferias de servicio, ferias radiales o webinar
3	Seguimiento y evaluación	Realizar el seguimiento y monitoreo del plan de estrategias de participación ciudadana	Reportes de seguimiento a la ejecución del plan de estrategias de participación ciudadana
		Realizar la evaluación de las estrategias de Participación Ciudadana	Reporte de evaluación de las estrategias de Participación ciudadana

	NOMBRE/ FUNCIONARIO	FIRMA	FECHA
Elaboró	Sofía Londoño Díaz CPS 021 -2024		28 Febrero 2024
Revisó	Kathleen J. Guerra Parra Técnica Unidad Jurídica		28 Febrero 2024
Aprobó	Alexander Diaz Barrera Subgerente- Jefe de Personal		28 Febrero 2024
	Fernando Enrique Andrade Niño Gerente General		28 Febrero 2024
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma			